

PRIESKUM KVALITY SLUŽBY V MHD V MESTE ŽILINA

THE SURVEY OF PUBLIC TRANSPORT QUALITY SERVICE IN ŽILINA

Martina Valášková¹ Dana Heglasová²

Anotácia: Uvedený príspevok popisuje realizovaný prieskum kvality služby v MHD v meste Žilina. Na začiatku sa venuje dôvodom, prečo je potrebné venovať pozornosť zákazníkom v doprave. Ďalej popisuje metodiku, ktorá sa použila pri prieskume kvality služby v MHD v meste Žilina a na záver približuje výsledky prieskumu.

Kľúčové slová: prieskum, mestská hromadná doprava, kritériá kvality, dôležitosť, spokojnosť

Summary: This contribution describes the realized public transport quality service survey in town of Žilina. At the beginning, the contribution is related to the reasons why is necessary to care about passenger opinion in public transport. In addition, there is described the methodology used in public transport quality service survey in Žilina with outputs.

Key words: survey, public transport, criterions quality, importance, satisfaction

1. ÚVOD

V dnešnej dobe sa zákazník stáva kľúčovým partnerom každej podnikateľskej činnosti a výnimkou nemôže byť ani sektor dopravy. Dôvody, prečo by sme mali zákazníkovi a jeho spokojnosti v doprave venovať maximálnu pozornosť sú tie, že spokojný zákazník nám zostane ďalej verný, je ochotný zaplatiť aj vyššiu cenu a predá svoju dobrú skúsenosť minimálne trom ďalším zákazníkom.

Na to, aby sme si zabezpečili spokojného zákazníka, je potrebné ho poznať. V zásade sa o zákazníkovi dozvedáme tromi spôsobmi:

1. z interných zdrojov firmy (finančné správy, účtovníctvo,...),
2. z marketingového spravodajstva /monitorovania/ (informácie o našich zákazníkoch a o konkurencii),
3. z marketingového výskumu (situácia na trhu).

Mestská hromadná doprava začala v meste Žilina premávať v roku 1949. V súčasnosti ju zabezpečuje Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.(DPMŽ s.r.o.). Počet prepravených cestujúcich z roka na rok klesá. Najväčší pokles zaznamenala mestská hromadná doprava v roku 2003, kedy klesol počet prepravených cestujúcich takmer o 17% oproti roku 2002. Cestujúci viac preferujú komfort, rýchlosť a pohodlie svojich osobných automobilov pred dopravnými prostriedkami MHD. Z dôvodu medziročného poklesu cestujúcich v MHD

¹ Ing. Martina Valášková, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, F PEDAS, Katedra ekonomiky, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika, Tel. +420 41 315 3206, E-mail: martina.valaskova@fpedas.uniza.sk

² Ing. Dana Heglasová, DPMŽ, s r.o., Kvačalova 2, 010 40 Žilina, Slovenská republika, Tel. -421 41 5660 152, e-mail: dana.heglasova@dpmz.sk

v meste Žilina bol uskutočnený prieskum kvality služby, ktorý mal za úlohu zistiť, ktoré kritériá sú pre cestujúcich dôležité, s ktorými kritériami sú v súčasnosti nespokojní a na základe výsledkov navrhnúť opatrenia na zvýšenie spokojnosti cestujúcich.

2. PRIESKUM KVALITY SLUŽBY

2.1. Metodika

Pri prieskume kvality služby v MHD v meste Žilina bola zvolená kontaktná metóda - osobné dopytovanie. Táto metóda poskytuje najlepšiu možnosť prispôbiť sa respondentovi a umožňuje tým získať výstižné odpovede s vysokým vypovedajúcim obsahom. Taktiež je možné pozorovať reakcie respondentov.

Ako základný súbor sú braní všetci zákazníci (cestujúci) MHD v meste Žilina. Pri tejto voľbe neexistuje iná možnosť ako dotazovanie v teréne, pretože zabezpečenie takejto vzorky iným spôsobom nie je možné. S ohľadom na obdobné merania je požadovaná minimálna veľkosť výberového súboru 250 respondentov. Respondentmi sú osoby staršie ako 16 rokov. Deti, ktoré ešte nemajú ucelený názor na kvalitu služby, nemajú možnosť o voľbe dopravného prostriedku samostatne rozhodovať toto rozhodnutie robia za nich rodičia.

Marketingový prieskum kvality služby v MHD v meste Žilina bol zrealizovaný začiatkom roka 2007. Počas prieskumu bolo oslovených 250 cestujúcich. Pri prieskume bol použitý dotazník, ktorý cestujúci vyplňali priamo na mieste spotreby (autobusové a trolejbusové zástavky, priamo dopravné prostriedky), aby boli zistené spoľahlivejšie odpovede. Na základe uskutočneného prieskumu boli navrhnuté opatrenia na zvýšenie kvality služby v MHD v meste Žilina.

Pri návrhu hodnotenia kritérií kvality služby sa pri tvorbe dotazníka vychádzalo z európskej normy STN EN 13816 : 2002. V uvedenej norme sa nachádza detailný zoznam kritérií kvality služby vo verejnej osobnej doprave z pohľadu zákazníka. Pretože zákazníci v praxi často nerozoznávajú kvalitu v takom detailom rozsahu ako je ponúkaná v zozname, boli vybrané len určité kritériá, ktoré najviac vypovedajú o kvalite služby v MHD v meste Žilina. Pri návrhu kritérií kvality služby bola zohľadnená tiež norma STN EN 15140 : 2006, ktorá obsahuje základné požiadavky a odporúčania na meranie poskytovanej kvality služieb verejnej osobnej doprave.

Vzhľad dotazníka bol upravený pre rýchle a nenáročné vyplňovanie. Zámerom bolo stanoviť taký rozsah otázok, aby bola pre jedného respondenta určená len jedna strana (pri zachovaní čitateľnosti a prehľadnosti).

Dotazníkom boli zisťované nasledujúce údaje:

- celková spokojnosť so službami MHD v meste Žilina,
- spokojnosť s jednotlivými kritériami kvality služby (hodnotová stupnica spokojnosti: 3 = úplne spokojný, 2 = spokojný, 1 = menej spokojný, 0 = nespokojný),
- dôležitosť jednotlivých kritérií kvality (hodnotová stupnica dôležitosti: 3 = veľmi dôležité, 2 = dôležité, 1 = menej dôležité, 0 = nie je dôležité),

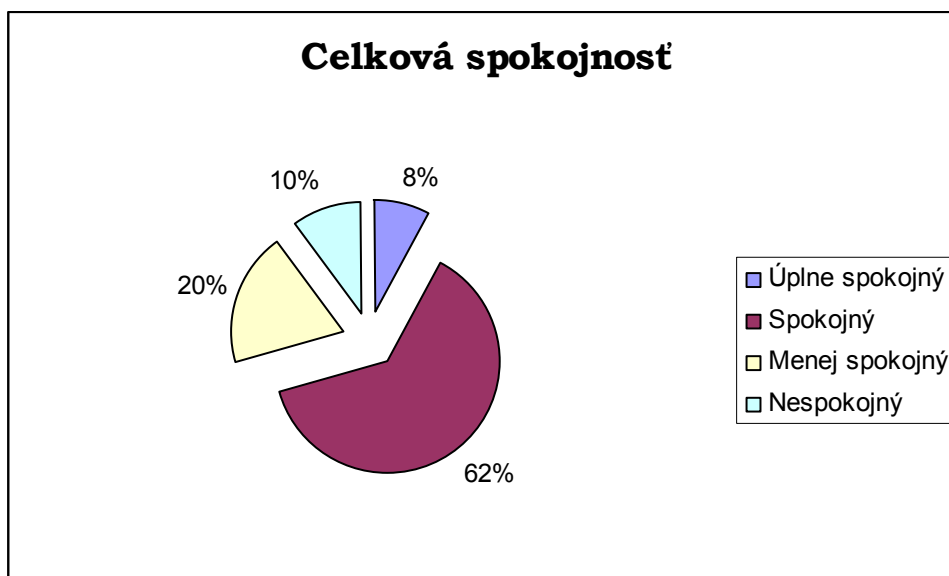
- vybrané demografické údaje o respondentoch,
- vybrané údaje o dopravnom správaní respondentov, predovšetkým vo vzťahu k dopravcovi.

V dotazníku boli hodnotené kritériá kvality týkajúce sa ponuky spojov v pracovné dni, ponuky spojov počas víkendov (sviatkov), nadväznosti spojov, presnosti a spoľahlivosti, ochoty pracovníkov, čistoty zastávok, informácií na zástavkách, čistoty a vzhľadu vozidiel, informácií vo vozidlách a pomeru ceny a kvality v MHD.

Pre vyhodnotenie dopravno-demografických údajov boli položené otázky týkajú sa priemerného využívania MHD počas týždňa, početnosti prestupov, používaniu cestovných dokladov, sociálneho postavenia a veku respondentov.

2.2. Výsledky prieskumu

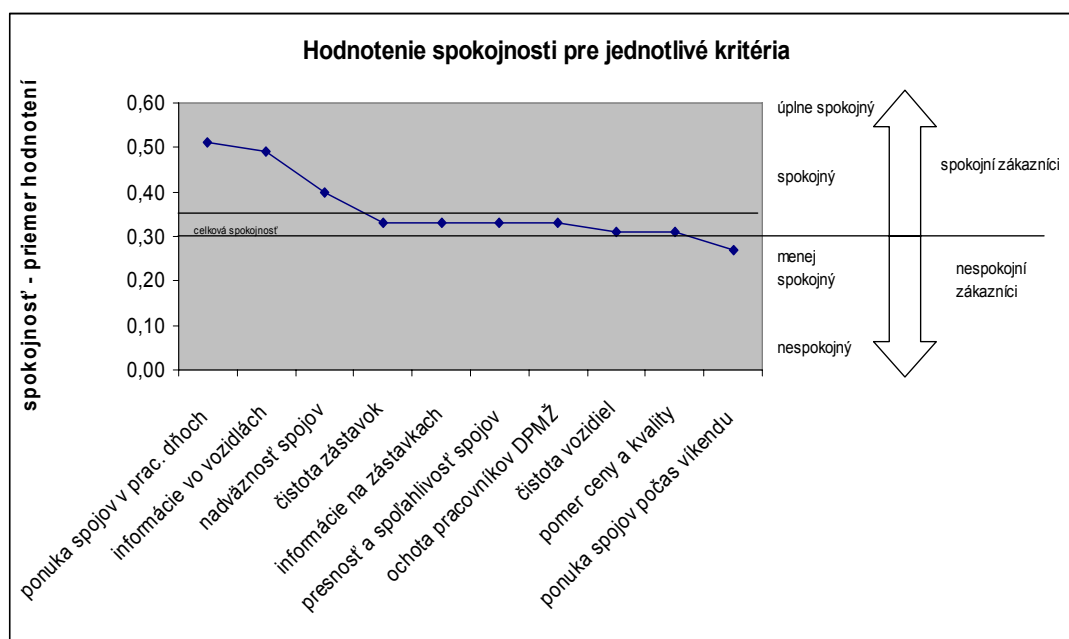
Celkové hodnotenie kvality služby v MHD v meste Žilina cestujúcimi je veľmi dobré. 70,4% opýtaných cestujúcich je so službami dopravcu úplne spokojných alebo spokojných, čo vypovedá o veľmi dobrej orientácii podniku na zákazníka.



Obr.1 Hodnotenie celkovej spokojnosti

Cestujúci sú spokojní s ochotou pracovníkov, s presnosťou a spoľahlivosťou spojov, s informáciami vo vnútri vozidiel a s informáciami na zástavkách. Menej spokojní sú s čistotou zastávok a vozidiel, s pomerom cena/kvalita, s počtom spojov počas víkendov a s nadväznosťou spojov.

Úplne spokojní neboli cestujúci ani s jedným kritériom kvality, drobné zlepšenia je potrebné urobiť v každej oblasti kvality služieb MHD. Ich zlepšenie je možné dosiahnuť aj nepriamo. Pri niektorých oblastiach by mohli vypomôcť aj sami cestujúci, či už ide o čistotu zástaviek a vozidiel, neničením informácií na zástavkách, ochotou akceptovať zmeny, a pod.



Obr. 2 Grafické znázornenie hodnotenia spokojnosti pre všetky kritéria

Čo sa týka dôležitosti, najviac sú pre cestujúcich dôležité informácie na zastávkach, nadväznosť spojov a presnosť a spoľahlivosť spojov. Za menej dôležité kritériá patrí čistota zastávok a vozidiel, informácie vo vozidlách, pomer cena a kvalita, ponuka spojov počas víkendov a počas pracovných dní a ochota pracovníkov.

Na základe výsledkov dotazníka je preto potrebné najväčšiu pozornosť venovať tým kritériám, ktoré sú pre cestujúcich dôležité a zároveň sú s nimi v súčasnosti nespokojní. V tomto prípade ide o nadväznosť spojov. DPMŽ by sa mal snažiť poskytovať také služby, aby si udržal súčasných zákazníkov a zároveň, aby prilákal aj nových a to tým, že sa bude snažiť čo najlepšie sa priblížiť predstavám zákazníkov ako po technickej stránke kvality svojich služieb, tak aj aby splnil všetky požiadavky svojich terajších i potenciálnych zákazníkov (cestujúcich).

3. ZÁVER

Na základe získaných informácií z prieskumu môže prevádzkovateľ zistiť, ktoré veci robí správne a pri ktorých má ešte rezervy. Tie, ktoré robí správne by sa mal snažiť rozvíjať alebo aspoň udržať na súčasnej úrovni. Tie, ktoré robia nesprávne sú pre neho výzvou do blízkej budúcnosti, aby sa zlepšovali. Ak cestujúci prestane používať MHD a začne sa prepravovať osobným automobilom je veľmi ťažké vrátiť ho späť. Problém je v tom, že mestská hromadná doprava môže byť úspešná iba vtedy, keď ponúkne hustú sieť s krátkymi intervalmi a vysokou presnosťou spojov. Zároveň musí ponúknuť dobrú nadväznosť medzi prímestskou dopravou a MHD v čase aj v atraktívnej možnosti prestupu. Integrácia HOD má predpoklady takéto možnosti ponúknuť. Preto je potrebné, aby sa DPMŽ prispôbil zmenám na trhu, ako aj zmenám v správaní zákazníkov. Z tohto dôvodu je potrebné uplatňovať progresívne metódy a marketingové riadenie, teda orientovať sa na zákazníka.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- [1] HEGLASOVÁ, D. Prieskum kvality služby v MHD v meste Žilina. Diplomová práca. Žilinská univerzita v Žiline, F PEDAS, Katedra ekonomiky, Žilina, 2007.
- [2] STN EN 13816
- [3] STN EN 15140

*Uvedený príspevok je čiastkovým výstupom riešenia grantovej úlohy VEGA č. 1/0346/08
Determinovanie vstupných dát pre prognózovanie a modelovanie dopravných systémov
v regióne.*

Recenzent: doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.
Univerzita Pardubice, DFJP, Katedra technologie a řízení dopravy